

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harapan, persepsi dan kualitas pelayanan dari barista dengan hambatan pendengaran di kopi tuli pada dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (daya tangkap), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (emphaty). Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

#### **5.1.1 Kualitas Pelayanan Barista Di Kopi Tuli**

Gap Kualitas pelayanan terjadi karena apa yang pelanggan harapkan tidak sesuai dengan perspsi palayan yang diterima, oleh karena itu setiap barista harus meningkatkan pelayanan pada setiap dimensi kualitas pelayanan. Pada Barista A yang harus ditingkatkan pada dimensi reliabilitas, daya tanggap, dan jaminan. Pada Barista B pelayanan yang harus ditingkatkan pada dimensi reliabilitas, daya tanggap, dan jaminan. Pada Barista C pelayanan yang harus ditingkatkan pada dimensi bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati, sedangkan pada Barista D pelayanan yang harus ditingkatkan pada dimensi bukti fisik dan daya tanggap.

Kualias pelayanan yang baik terjadi apabila persepsi pelayanan yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan, oleh karena itu setiap barista harus mempertahankan pelayanan pada setiap dimensi kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan. pelanggan Pada Barista A yang harus dipertahankan pada dimensi bukti fisik dan empati. Pada Barista B pelayanan yang harus dipertahankan pada dimensi bukti fisik dan empati, sedangkan pada Barista D pelayanan yang harus dipertahankan pada dimensi reliabilitas, jaminan dan empati.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada setiap barista di Kopi Tuli memiliki gap pada dimensi kehandalan dan daya tangkap.

## 5.2 Rekomendasi

Bersdasarkan simpulan di atas, maka penulis memberikan saran kepada pihak kopi tuli dan peneliti selanjutnya.

### 5.2.1 Rekomendasi Kepada Pihak Kopi Tuli

Diharapkan pihak kopi tuli dapat meningkatkan kemampuan barista dalam melayani pelanggan pada dimensi kehandalan dan daya tangkap dapat dilakukan dengan cara melakukan pelatihan secara rutin, meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan bantuan berbagai media, mampu beradaptasi dengan dengan situasi pelanggan yang berbeda, karena apabila pelanggan merasa puas maka kemungkinan besar pelanggan akan merekomendasikan kopi tuli sebagai kedai kopi yang memberikan pelayanan memuaskan.

### 5.2.2 Rekomendasi Kepada Peneliti Selanjutnya

Rekomendasi untuk peneliti selanjutnya yaitu peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan pada penelitian ini. Pengembangan yang dapat dilakukan yaitu dengan mengembangkan instrumen kualitas pelayanan dengan mencari tahu tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di kopi tuli

Tezara Laelani, 2020

*KUALITAS PELAYANAN BARISTA PENYANDANG DISABILITAS DI KOPI TULI*

Universitas Pendidikan Indonesia [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)